

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Apoios no contexto de trabalho e bem-estar dos
trabalhadores: o papel mediador do conflito entre
o trabalho e a família**

Cláudia Patrícia Neves de Sousa

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2016

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Apoios no contexto de trabalho e bem-estar dos
trabalhadores: o papel mediador do conflito entre
o trabalho e a família**

Cláudia Patrícia Neves de Sousa

Dissertação orientada pela Prof. Doutora Maria José Chambel

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2016

Dedicado a eles,

Pai, irmãos e Mãe.

AGRADECIMENTOS

À Professora Maria José Chambel e Professora Vânia Carvalho por toda a paciência, dedicação e motivação constante. Por toda a confiança e inteira disponibilidade. Por me terem dado oportunidade de trabalhar segundo as suas orientações, conhecimentos e sabedoria.

Ao meu pai pelo amor, força e apoio incondicional. Por ser a minha referência máxima. Por me ter ensinado o significado das palavras luta e persistência. Mas acima de tudo, por acreditar em mim e por ser o melhor de mim. Por tudo isto, esta tese é dedicada a ti.

Aos meus irmãos, por serem os meus melhores amigos e eternos cúmplices. Por estarem sempre a meu lado, independentemente de tudo. Por tudo aquilo que a vida nos ensinou e nos tirou. Por ela e por vós, dedico esta tese.

Aos meus avós, por serem a minha inspiração e o meu maior exemplo de luta e ambição, de bondade e honestidade. Pelo amor, generosidade e carinho. Por me transmitirem ensinamentos de vida e sabedoria. E por me fazerem sentir que serei sempre sua pequena Cita e Patrícia.

Aos meus amigos da faculdade, por todo o apoio, pela verdadeira felicidade pelos meus sucessos e pela grande família que formámos. Em especial à Sara por ter percorrido este caminho comigo ao longo dos últimos meses.

Às amigas Tondelenses de sempre, Judite, Maria, Ana, Marta, Francisca, Cátia e Joana pela compreensão da minha maior ausência este ano. Mas sobretudo por nunca nos deixarmos desamparadas por muito que a distância nos separe.

À minha restante família. Aos meus *padrinhos*, aos meus *tios* e aos meus *primos*, por todo o apoio e constante motivação.

Aos meus da FNAC, especialmente à *Paula* e ao *Fábio*, por toda a força, exemplo e carinho ao longo destes tempos agitados.

À Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa e todo o corpo docente e não docente.

RESUMO

Transformações nas organizações familiares e na estrutura da força de trabalho têm contribuído para uma mudança nos papéis tradicionais, conduzindo ao aumento do número de indivíduos de ambos os sexos, que têm simultaneamente responsabilidades quer familiares, quer laborais.

Dado que esta força de trabalho conta com diferentes fontes de apoio no seio laboral – apoio organizacional, do chefe e colegas -, torna-se pertinente estudar o impacto que cada um desses apoios tem no bem-estar geral dos indivíduos, e perceber se o conflito existente entre o trabalho e a família tem um papel significativo para explicar essa relação.

Com efeito, a presente investigação tem como objectivo analisar a relação entre o apoio percebido e o bem-estar geral e o papel mediador do conflito trabalho-família nessa relação. Os dados foram recolhidos numa amostra constituída por 821 trabalhadores, operadores de loja de uma empresa do sector do comércio de indústria têxtil. Os resultados obtidos revelam que o conflito trabalho-família ajuda a explicar a relação entre os apoios da organização e dos colegas e o bem estar geral dos indivíduos. No entanto, esta mediação não ocorre para o apoio das chefias porque esta variável não apresenta uma relação significativa com o conflito trabalho-família. Com base nas características específicas da gestão desta empresa são apresentadas algumas explicações plausíveis para estes resultados. São referidas algumas implicações práticas dos resultados obtidos, assim como as limitações e as sugestões para futuras investigações.

Palavras-chave: Conflito Trabalho-Família, Apoio Percebido, Bem-Estar Geral, POS, Apoio da Chefia, Apoio dos Colegas

ABSTRACT

Changes in the organization of families and the structure of the workforce have contributed to a change in traditional roles, leading to an increase of the number of male and female individuals who simultaneously have family and work responsibilities.

As the workforce has different sources of support in the labour environment – organizational, manager and colleagues support -, it becomes pertinent to study the impact that each of these supports have in the individual's general well-being, as well as to understand if the existent work-family conflict explains this relation.

Indeed, the present research aims to examine the relation between perceived support and general well-being, as well as the mediating effect of work-life conflict in this relation. Data was collected from an universe of store operators of a company in the trading and textile industry, composing a sample of 821 employees. Results show that work-life conflict helps explaining the relation between organization and colleagues support and the individuals' general well-being. However, this mediation does not occur in the relation between manager support, since no significant relationship between this variable and work-life conflict was found. Based on the specific management characteristics of this company, some plausible explanations for these results are presented. Practical implications related with the results obtained are presented, as well as research limitations and suggestions for future research.

Keywords: Work-life conflict, Perceived Support, General Well-being, POS, Manager Support, Colleagues Support

ÍNDICE GERAL

Resumo.....	v
Abstract.....	vii
Introdução.....	1
Enquadramento teórico.....	3
O Conflito entre o Trabalho e a Família: Definição.....	3
O Conflito entre o Trabalho e a Família e o Bem-Estar Geral.....	5
Apoio Percebido e o papel mediador do Conflito Trabalho-Família.....	9
Método.....	13
Procedimento.....	13
Amostra.....	13
Instrumentos de medida.....	13
Análise estatística.....	15
Resultados.....	17
Média, desvios de padrão e correlações entre variáveis.....	18
Modelo de medida e modelos de equações estruturais.....	21
Discussão.....	23
Limitações.....	25
Implicações na Gestão de Recursos Humanos.....	26
Referências Bibliográficas.....	28

ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS

Tabela 1. Média, Desvio de Padrão e Correlações para as variáveis do CTF, Bem-Estar Geral, Apoio Percebido e Controlo(dummy).....	18
Tabela 2. Análise Fatorial Confirmatória	20
Figura 1. Modelo Mediação Parcial (coeficientes estandardizados).....	22
Tabela 3. Modelo de Equações Estruturais	21

INTRODUÇÃO

O encontro de equilíbrio dos múltiplos papéis inerentes à vida de um adulto nem sempre é fácil. Diferentes impedimentos põem à prova a capacidade dos indivíduos conciliarem os seus papéis que, embora distintos, se influenciam constantemente.

Ao longo dos últimos anos tem-se assistido ao impacto de notáveis transformações sociais, económicas e demográficas que afetaram a dinâmica e estrutura familiar e a atual força de trabalho. Destas mudanças podem-se destacar: (1) a crescente globalização e aumento da diversidade do mercado de trabalho, onde se enfatiza o maior número de horários diversificados, as novas formas contratuais e a necessidade de mobilidade geográfica dos trabalhadores; (2) a crescente participação da mulher no mercado de trabalho (e.g. Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux & Brinley, 2005; Pinto, 2012) e o maior envolvimento do homem na vida familiar (Kinnunen & Mauno, 1998), aumentando desta forma o número de casais em que ambos os elementos do casal têm a responsabilidade de trabalhar fora de casa e de educar os filhos (Grzywacz & Marks, 2000); (3) as novas estruturas familiares, como as famílias monoparentais e as famílias reestruturadas; (4) o aumento das famílias com dupla carreira; (5) e, por último, uma mudança nos valores orientadores dos indivíduos, com um crescente número de sociedades a atribuírem mais importância à qualidade de vida e ao bem-estar (Sümer, Smithson, Guerreiro & Granlund, 2008). Todas estas mudanças vieram dificultar a gestão e conciliação dos papéis nas esferas familiar e laboral e levaram a um crescente interesse por esta temática, tendo surgido nos últimos anos vários estudos que têm contribuído para a compreensão das causas e consequências dos conflitos na direção trabalho-família e família-trabalho (Eby et al, 2005; Santos, 2011).

No meio científico, o estudo da relação entre o trabalho e a família tende a demonstrar uma acumulação de papéis que pode ter múltiplas consequências para os indivíduos. Estas consequências incidem maioritariamente sobre uma perspetiva negativa, denominada Conflito Trabalho-Família (CTF) (Greenhaus & Beutell, 1985), que se refere à pressão que cada papel exerce sobre o indivíduo, a qual leva a que este sinta dificuldade em atender a todas as pressões em simultâneo (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964). Ou seja, a participação num dos domínios (trabalho ou família) é dificultada em virtude da participação em outro domínio (Greenhaus & Beutell, 1985). Os aspetos incompatíveis podem verificar-se ao nível: da pressão nos papéis que o indivíduo desempenha; do tempo dedicado a esses

papéis; ou de comportamentos específicos necessários para um papel e que dificultam o desempenho do outro (Greenhaus & Beutell, 1985).

Deste modo, e dado que atualmente para as organizações a relação trabalho e família tem enorme importância, uma vez que o equilíbrio entre estas duas esferas da vida dos trabalhadores afeta os seus níveis de bem-estar, as suas atitudes, os seus comportamentos e as suas relações interpessoais da esfera do trabalho (Frone, Yardley e Markel, 1997; Voydanoff, 2004), torna-se pertinente estudar o papel do conflito trabalho-família para explicar a relação entre os diferentes apoios percebidos e o bem-estar geral dos indivíduos. A maioria dos estudos desenvolvidos sobre o efeito do apoio nesta relação têm incidido apenas ao nível do apoio organizacional sob uma visão mais holística, enquanto o presente estudo procura analisar essa relação ao nível dos diferentes apoios que os indivíduos percecionam na esfera do trabalho - apoio da chefia, apoio dos colegas e apoio da organização -, bem como compreender de que forma é que o conflito trabalho-família irá mediar a relação existente entre este apoio e o bem-estar geral. Assim, a presente investigação tem como objetivo a realização de um estudo confirmatório da relação entre o apoio percebido e o bem-estar geral, e apresenta a inovação de analisar o papel mediador do conflito trabalho-família nessa relação.

A análise da relação entre estas variáveis, e a análise do papel mediador do conflito trabalho-família nessa relação permitem não só apoiar o desenvolvimento de intervenções destinadas a diminuir o conflito trabalho-família, como também avaliar como essas intervenções podem ser adequadas aos diferentes tipos de apoios inerentes à esfera organizacional. Ou seja, o estudo do conflito trabalho-família na relação entre o apoio percebido e o bem-estar geral pode ter implicações práticas para a Gestão de Recursos Humanos, na medida em que poderá fornecer às organizações informações relevantes sobre a temática em questão.

Na sequência da introdução apresentada, inicialmente será realizada uma revisão de literatura sobre o conflito trabalho-família, o bem-estar geral e o apoio percebido, a partir da qual se formularão as hipóteses de investigação. Posteriormente, será apresentada a metodologia utilizada, a análise e discussão dos resultados, e por fim, serão referidas implicações práticas, limitações do estudo e sugestões para futuras investigações.

I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O CONFLITO ENTRE O TRABALHO E A FAMÍLIA: DEFINIÇÃO

Desde o início da sua investigação, a análise das relações entre as esferas familiar e profissional incidia no conflito que poderia surgir com o desempenho simultâneo de múltiplos papéis. De uma forma relativamente consensual no corpo científico, o Conflito Trabalho-Família (CTF) tem sido considerado como “uma forma de conflito interpapel no qual as pressões de papel nos domínios do trabalho e da família são, de algum modo, mutuamente incompatíveis” (Greenhaus & Beutell, 1985, p. 77). Para além disso, considera-se que este constructo é bidirecional, que contempla o conflito com a direcionalidade do trabalho para a família (CTF) e o conflito com a direcionalidade da família para o trabalho (CFT) (Frone, Russell e Cooper, 1992a). Várias teorias/modelos têm sido aplicadas/os na tentativa de compreender e analisar o CTF, entre elas: a Teoria do Conflito de Papéis (Kahn, Wolf, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964), o Modelo da Congruência (Edwards e Rothbard, 2000), a Teoria da Identidade Social (Tajfel, 1981-83) e a Teoria da Compensação (Edwards & Rothbard, 2000).

Em primeiro lugar, a Teoria do Conflito de Papéis (Kahn, Wolf, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964) sugere que o CTF é explicado pela relação entre a quantidade de recursos disponíveis e as atitudes e desempenho dos empregados. Desta forma, os indivíduos que dispõem de recursos que lhes permitem fazer um equilíbrio entre o trabalho e a família estão menos propensos a experienciar interferência trabalho-família (ITF). Por sua vez, esta diminuição da propensão para experienciar ITF leva a um aumento de atitudes positivas e a uma melhoria do desempenho (Kahn et al., 1964). Já o Modelo da Congruência (Edwards e Rothbard, 2000), refere-se à semelhança entre trabalho e família através de uma terceira variável que atuaria como uma causa comum, por exemplo, a personalidade, os padrões de comportamentos do indivíduo ou as tendências socioculturais. Assim, por exemplo, através do padrão de comportamentos de indivíduo, a sua vida familiar poderia tornar-se mais similar ou congruente com a sua vida profissional e vice-versa. Por seu lado, a Teoria da Identidade Social (Tajfel, 1981-83), defende que os indivíduos desempenham múltiplos papéis e que dedicam recursos para manter aqueles que lhes são relevantes. Assim, as pessoas experienciam *stress* quando encontram impedimentos ao desempenho desses papéis. Dessa forma, o CTF representa um impedimento ao desempenho eficaz do papel familiar, o que por sua vez aumenta ao *stress* profissional (Thoits, 1995). Por fim, a Teoria da Compensação

(Edwards & Rothbard, 2000) assume que os indivíduos fazem investimentos diferentes nas esferas da família e do trabalho, ou seja, para anular a insatisfação numa destas esferas é feito um maior investimento na outra. Deste modo, todos estes modelos suportam a ideia de que o Conflito Trabalho-Família influencia as atitudes e padrões de comportamentos que por sua vez tem elevada relevância ao nível do bem-estar geral dos indivíduos.

Nesta linha de pensamento, Greenhaus e Beutell (1985) identificaram três dimensões do conflito trabalho família: o conflito baseado no tempo, o conflito baseado no *strain* e o conflito baseado no comportamento. O conflito baseado no tempo ocorre quando o tempo despendido nas atividades de um dos domínios impede o cumprimento das responsabilidades do outro domínio. O conflito baseado no tempo encontra-se relacionado, ao nível laboral, com o número de horas de trabalho por semana (Pleck, Staines, & Lang, 1980; Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996), a presença e irregularidade de trabalhos por turno, a inflexibilidade do esquema de trabalho e a quantidade e frequência da sobrecarga de trabalho (Pleck et al., 1980). Ao nível familiar, este conflito com base no tempo relaciona-se com o casamento (Herman & Gyllstrom, 1977), a existência de filhos, particularmente quando estes estão em idade pré-escolar ou idade escolar (Greenhaus & Kopelman, 1981; Pleck et al., 1980) e a existência de famílias numerosas (Cartwright, 1978; Keith & Schafer, 1980). O conflito baseado na *strain* ocorre quando a pressão criada dentro de um papel interfere com o cumprimento das responsabilidades do outro papel (Greenhaus & Beutell, 1985), encontrando-se relacionado, ao nível laboral, com a ambiguidade do papel no trabalho (Kopelman, Greenhaus, & Connolly, 1983), a falta de apoio do supervisor e dos colegas de trabalho (Jones & Butler, 1980), as exigências físicas e psicológicas do trabalho (Pleck et al., 1980) e os fatores de *stress* do trabalho (e.g., mudanças constantes no ambiente de trabalho e falta de comunicação) (Burke, Weir & Duwors, 1980b). A nível familiar, relaciona-se com a ausência de apoio familiar (Beutell & Greenhaus, 1982), podendo assim afetar o seu bem-estar global e consecutivamente o desempenho dos seus papéis. Por fim, o conflito baseado no comportamento ocorre quando o comportamento exigido num papel não consegue ser ajustado por forma a ser compatível com os padrões de comportamento exigidos no outro papel. Em relação às fontes do conflito baseado no comportamento, relacionadas com o trabalho e com a família, ainda não existem estudos que permitam avaliar diretamente a sua prevalência (Greenhaus & Beutell, 1985).

De acordo com Greenhaus e Beutell (1985), a existência de características num dos papéis que afetem o envolvimento de tempo, o *strain* e o comportamento do indivíduo num

outro papel, podem potencializar o desenvolvimento de um conflito entre ambos os papéis. Para além disso, o conflito trabalho-família pode ser intensificado quando os papéis do trabalho e da família são centrais ou relevantes para o auto-conceito do indivíduo (i.e., papéis que definem a sua identidade), e quando existem consequências negativas fortes para o indivíduo aquando do não cumprimento das exigências de um dos papéis.

Para além dos potenciadores de CTF supra mencionados, também a teoria do “*spillover*” aponta outra razão para o aumento deste conflito. Esta teoria assume a existência de uma transferência de emoções, sentimentos e estados disposicionais entre o trabalho e a família. Esta influência é bidirecional e pode ser positiva ou negativa. Neste contexto, quando um indivíduo se sente pressionado numa das esferas (trabalho ou família) essa pressão contagia a outra esfera, podendo afetar tanto variáveis organizacionais – tais como a eficácia, a produtividade, a retenção de talentos, a motivação e o compromisso organizacional, entre outras – como variáveis familiares, tais como o bem-estar familiar e a qualidade das relações familiares. Esta transferência de experiências torna por vezes imperecível as fronteiras entre as duas esferas (Santos, 2011).

Como foi referido, a perspetiva do conflito desenvolve modelos teóricos que sustentam que os recursos individuais de tempo, energia e atenção são finitos. Como tal, manter vários papéis diminui a quantidade de recursos disponível, o que leva a que o indivíduo experiencie sentimentos de tensão (Carlson & Grzywacz, 2008). Neste âmbito, a satisfação e dedicação de tempo a um determinado papel (trabalho) implica necessariamente que menos recursos possam ser dedicados a outros papéis (família). A perspetiva do conflito considera, assim, que a participação num determinado domínio tende a ter efeitos negativos noutros domínios, por existirem normas e exigências distintas (Santos, 2011).

O CONFLITO ENTRE O TRABALHO E A FAMÍLIA E O BEM-ESTAR GERAL

De um modo muito consciente, a literatura tem mostrado que o conflito do trabalho e da família tem múltiplas consequências negativas para os indivíduos, para o seu trabalho e para as suas famílias (Bellavia & Frone, 2005; Eby et al., 2005; Frone, 2003; Greenhaus, Allen & Spector, 2006). Os trabalhadores que vivem estas interferências entre o desempenho do seu papel no trabalho e na família apresentam piores níveis de bem-estar e saúde, quer a nível físico como psicológico (Allen, Herst, Bruck & Sutton, 2000; Greenhaus, Allen & Spector,

2006). Por outro lado, conseguir equilibrar os papéis profissionais e familiares é algo que potencia o bem-estar e saúde psicológica dos indivíduos (Greenhaus & Allen, 2001, citado por Eddleston & Powell, 2012).

Presentemente e cada vez mais, o bem-estar tem uma grande importância nas nossas vidas. Para que um indivíduo mantenha bons índices de motivação, saúde física e mental, é necessário que se sinta bem consigo próprio, com a sua vida e com os eventos que nela ocorrem. Segundo Caetano e Silva (2010), numa abordagem global do bem-estar, consideram-se, habitualmente, duas vertentes na sua análise: o bem-estar objetivo e o bem-estar subjetivo. O bem-estar objetivo diz respeito a um conjunto de parâmetros socioeconómicos, como o nível de escolaridade, de saúde (sintomas psicossomáticos), de segurança, o emprego, os rendimentos e outros indicadores, que são utilizados para exprimir níveis objetivos de qualidade de vida (Caetano & Silva, 2010). Sob esta visão, a perceção do estado de saúde é então considerado o modo como o indivíduo percebe a sua saúde - tendo em conta os estímulos recebidos - e através dos quais faz a sua própria avaliação à sua saúde mental e física (Vintém, 2008). Neste sentido, a perceção geral de saúde não é mais que uma autoavaliação - que o indivíduo faz da sua própria saúde - com base nas dimensões da sua saúde mental, funcionamento físico e interação social (Smith, Avis & Assmann, 1994, citado por Seidl & Zannon, 2004). Já o bem-estar subjetivo é uma área onde existe alguma ambiguidade e incerteza conceptual no seu estudo e operacionalização. Apesar disso, embora tenham vindo a ser realizados estudos segundo diferentes perspetivas e abordagens disciplinares, partilham a preocupação de estudar os fatores associados ao funcionamento ajustado ou positivo das pessoas, em complemento ao paradigma clínico tradicional que se encontra focalizado nas disfunções físicas e psicológicas dos indivíduos (Caetano & Silva, 2010). De acordo com Caetano e Silva (2010), conceptualmente, o bem-estar subjetivo diz respeito à avaliação cognitiva e afetiva que uma pessoa faz da sua própria vida, do seu funcionamento psicológico e social. Essa avaliação tem um carácter multidimensional e, em conformidade com Diener (2000), integra os seguintes componentes: satisfação geral com a vida (avaliação global), a satisfação com facetas específicas e importantes da vida (e.g., satisfação com o trabalho), o afeto positivo (a frequência com que se sentem emoções e humores agradáveis) e a baixa frequência de afeto negativo (emoções e humores desagradáveis). Uma pessoa terá um elevado bem-estar subjetivo na medida em que sinta regularmente mais emoções positivas do que negativas, como felicidade e alegria, realize

atividades interessantes, esteja globalmente satisfeita com a sua vida e sinta poucas vezes emoções negativas como tristeza e raiva (Diener, Suh & Oishi, 1997).

A avaliação cognitiva da satisfação geral com a vida, segundo Pavot e Diener (1993), diz respeito a um processo cognitivo de julgamento. De acordo com Shin e Johnson (1978), esta define-se como uma avaliação global da qualidade de vida de um indivíduo segundo um conjunto único de critérios escolhidos pelo mesmo. Os julgamentos de satisfação dependem da comparação das circunstâncias individuais com o que é pensado ser o padrão apropriado. No entanto, o julgamento de quão satisfeito está o indivíduo com o seu estado presente global é baseado numa comparação com o padrão que cada indivíduo estabelece para si mesmo – ou seja, não é imposto externamente. Apesar de certos domínios da vida serem desejáveis, como a saúde e a felicidade, os indivíduos valorizam-nos de forma diferente (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985).

Sob esta visão geral do bem-estar sabe-se que os indivíduos estão sempre numa busca incessante pela obtenção e manutenção dos recursos (como energia, tempo, condições e características pessoais) de forma a garantir o seu bem-estar (Hobfoll, 2002). De modo geral, as pessoas entendem a saúde como um modo para atingir o bem-estar - já que ter saúde implica maior energia e condições físicas e mentais para as atividades do dia-a-dia (Pais-Ribeiro, 2005). Assim sendo e, de acordo com a Teoria da Escassez da Energia Humana de Goode (1960) e com as teorias/modelos supramencionados -Teoria do Conflito de Papéis (Kahn, Wolf, Quinn, Snoek & Rosenthan, 1964), Modelo da Congruência (Edwards e Rothbard, 2000), Teoria da Identidade Social (Tajfel, 1981-83), Teoria da Compensação (Edwards e Rothbard, 2000)-, que partem do princípio de que os recursos de tempo, energia e atenção de um indivíduo são finitos, um maior compromisso com um papel implica necessariamente que seja prestada menos dedicação a outro, o que potencia o conflito trabalho-família.

Desta forma, e de acordo com Caetano e Silva (2010) o baixo bem-estar (ou mal-estar) associado ao trabalho pode ter vários efeitos sobre o próprio indivíduo que podem ser transportados para outras vertentes da vida, como por exemplo, para o nível familiar. Para além disso, estudos afirmam que níveis altos de conflito trabalho-família produzem uma menor satisfação de vida (Greenhaus & Powell, 2006). Por outro lado, em geral, sabe-se que o conflito trabalho-família tem sido identificado como uma fonte de *stress* mental e físico, que potencia consequências negativas ao nível do bem-estar do indivíduo – como o aumento

dos riscos de saúde, diminuição da produtividade, insatisfação pessoal e profissional entre outros efeitos (Matias, Andrade & Fontaine, 2011; Byron, 2005; Parasuraman & Simmers, 2001; Kossek & Ozeki, 1998; Duxbury & Higgins, 1991).

Perante isto, e como tem sido muitas vezes considerado, o conflito trabalho-família representa uma potencial fonte de *stress* que gera efeitos negativos não só no bem-estar e nos comportamentos dos indivíduos, como tem consequências para as organizações. As potenciais consequências do conflito trabalho-família podem ser divididas em três categorias diferentes: os resultados relacionados com o trabalho, os resultados relacionados com a família, e os resultados relacionados com um domínio não específico, como por exemplo, os indicadores de bem-estar em geral (Amstad, Meier, Fasel, Elfering, & Semmer, 2011).

Em relação aos resultados relacionados com o trabalho, o CTF está associado à diminuição da satisfação profissional, (Allen, Herst, Bruck & Sutton, 2000; Kossek & Ozeki, 1998; Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996) e do compromisso organizacional (Aryee, Srinivas, & Tan, 2005; Netemeyer et al., 1996), à intenção de *turnover* (Grandey & Cropanzano, 1999; Greenhaus, Collins, Singh, & Parasuraman, 1997; Netemeyer et al., 1996), ao *burnout* (Peeters, Montgomery, Bakker, & Schaufeli, 2005), ao absentismo (Kirchmeyer & Cohen, 1999), e ao *stress* relacionado com o trabalho (Buonocore & Russo, 2013; Netemeyer, Brashear-Alejandro, & Boles, 2004). Em relação aos resultados relacionados com a família, o conflito trabalho-família está associado à diminuição da satisfação conjugal (Greenhaus, Bedeian, & Mossholder, 1987; Voydanoff, 2005b), e da satisfação familiar (Aryee, Luk, Leung, & Lo, 1999; Cardenas, Major & Bernas, 2004; Kopelman, Greenhaus & Connolly, 1983) e ao *stress* relacionado com a família (Swanson & Power, 1999). Por fim, em relação aos resultados relacionados com os indicadores de bem-estar em geral, o conflito trabalho-família está associado à diminuição da satisfação geral com a vida (Aryee et al., 1999; Greenhaus, Collins, & Shaw, 2003; Kossek & Ozeki, 1998), ao *stress* psicológico (Kelloway, Gottlieb, & Barham, 1999), aos sintomas somáticos específicos (e.g., dores de cabeça, privação de sono e dor no peito) (Geurts, Rutte & Peeters, 1999; Peeters, de Jonge, Janssen & van der Linden, 2004), à depressão (Vinokur, Pierce & Buck 1999) e ao aumento do consumo de substâncias como o tabaco, o café e o álcool (Allen et al., 2000).

Com base nos resultados descritos na literatura, postula-se, então, que o conflito de papéis entre o trabalho e a família influencia de forma negativa o bem-estar dos indivíduos.

Isto porque se uma esfera da vida do indivíduo tiver um papel mais saliente, isso vai ter um reflexo negativo na outra esfera e, conseqüentemente, no seu bem-estar geral. Pretende-se, então, confirmar esta relação com a seguinte hipótese.

Hipótese 1. O conflito trabalho-família está negativamente associado ao bem-estar geral dos indivíduos.

APOIO PERCEBIDO E O PAPEL MEDIADOR DO CONFLITO TRABALHO FAMÍLIA

O estudo da realidade organizacional e do efeito de um conjunto de fatores sobre o desempenho dos colaboradores reveste-se de grande importância nos dias de hoje. Cada vez mais, o sucesso das organizações é determinado pelo relacionamento positivo entre o indivíduo e a organização, chefe e colegas. Torna-se então crucial definir as percepções dos colaboradores sobre estes importantes apoios na esfera organizacional.

Contrariamente a teorias motivacionais que assumem o comportamento direcionado para o objetivo, a Teoria da Auto-Determinação (SDT ou Self Determination Theory; Deci & Ryan, 1991; 2000) adota uma compreensão completa não só do comportamento direcionado para o objetivo, como do desenvolvimento psicológico e bem-estar, os quais não podem ser alcançados sem a satisfação das necessidades psicológicas. Mais ainda, os autores Baumeister e Leary (1995) referem que estas necessidades são inatas em cada ser humano e que são uma motivação humana fundamental. De acordo com esta teoria, no caso da relação de trabalhador-organização empregadora, o envolvimento dos indivíduos no trabalho e o seu compromisso para com a sua organização depende em boa medida do nível de satisfação das suas necessidades aquando da realização das suas tarefas, resultando em conseqüências benéficas para ambas as partes. Desta forma, podemos prever que a força dessa relação dependa da forma como a organização trata e satisfaz o trabalhador, e da percepção global que o trabalhador tem sobre a medida em que a organização o valoriza, reconhece e recompensa – Percepção de Suporte Organizacional (POS) (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986). Mais ainda, e de acordo com a Teoria do Suporte Organizacional (OST) (Shore & Shore, 1995), os colaboradores desenvolvem uma percepção geral quanto ao grau de que os valores da organização contribuem e cuidam do seu bem-estar. Desta forma, cada indivíduo percebe o apoio organizacional de forma diferente.

A teoria SDT preocupa-se primariamente em explicar os processos psicológicos que são responsáveis por promover o bom funcionamento e a saúde dos indivíduos (Deci & Ryan, 2000). Esta teoria tem vindo a distinguir três tipos de necessidades essenciais: a necessidade de competência, de autonomia e de relacionamento. A satisfação da necessidade de competência parece aumentar os níveis de bem-estar em vários domínios, tais como, a saúde física (Carver & Scheier, 1990), a vitalidade (Vansteenkiste, Lens & Deci, 2006) e a auto-estima (Bandura, 1977). A satisfação da necessidade de relacionamento é vista como estando relacionada com o desejo de se estar ligado ou em contacto com outros (Deci & Ryan, 2000). Por fim, a satisfação da autonomia diz respeito à experiência de integração e liberdade. Deci e Ryan (2000) viam todas estas três necessidades enquanto universais, inatas e vitais para o bem-estar.

A vasta literatura encontrada sobre a Percepção de Suporte Organizacional¹ reflete a importância de estudar a relação laboral entre os trabalhadores e a organização que os emprega partindo da perspectiva dos primeiros. Como foi apontado, existem vários mecanismos que ajudam a explicar o impacto da percepção de suporte organizacional no bem-estar dos colaboradores, sendo um desses mecanismos a satisfação das necessidades sócio-emocionais. Eisenberger et al. (1986) e Armeli et al. (1998) referiram nos seus trabalhos que a percepção de suporte organizacional pode levar à satisfação das necessidades sócio-emocionais importantes no seio da organização, tais como, as necessidades de respeito e aprovação e, que por seu lado, esta relação irá conduzir a que os indivíduos sintam uma obrigação em retribuir a sua organização com um maior esforço na consecução do seu trabalho e que sintam níveis mais elevados de bem-estar subjectivo. A percepção global que os colaboradores desenvolvem acerca da forma como são tratados pela organização traduz-se em vantagens a nível individual, sentindo os trabalhadores maior bem-estar, bem como a nível organizacional, pela orientação positiva dos colaboradores em relação à organização e pelos resultados comportamentais favoráveis à mesma (Eisenberger & Stinglhamber, 2011). Os trabalhadores que sentem um maior apoio por parte da organização são mais felizes no local de trabalho (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001); mais satisfeitos com o seu trabalho (Rhoades & Eisenberger, 2002); acreditam que contribuem significativamente para o sucesso da organização (Lee & Peccei, 2007); sentem menor *stress* (Cropanzano, Howes, Grandey, & Toth, 1997) e menor interferência do trabalho no plano

¹ O termo Percepção de Suporte Organizacional é frequentemente designado por POS na literatura, em virtude da sigla do termo em inglês, Perceived Organizational Support. Doravante, as referências ao suporte organizacional percebido far-se-ão com recurso à sigla POS.

familiar (Wadsworth & Owens, 2007). No que respeita às atitudes dos colaboradores face à organização, aqueles que se sentem maiores níveis de POS comprometem-se a nível emocional (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002; Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001); manifestam maior confiança (Chen, Aryee & Lee, 2005) e menor cinismo quanto à organização; associam mais facilmente o seu trabalho à sua identidade (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986), envolvendo-se e interessando-se mais pelo seu trabalho. Para além disso, sentirão orientação positiva para a organização em detrimento de sentirem obrigados a retribuir. Quanto aos resultados comportamentais, os trabalhadores que percebem apoio por parte da organização desempenham melhor as suas funções (Armeli, Eisenberger, Fasolo, & Lynch, 1998).

Além de reforçar a importância do POS na gestão da interface trabalho-família, também os supervisores desempenham um papel chave na eficácia das políticas e programas de trabalho – família. A chefia ganha um papel preponderante na construção do bem-estar e na conciliação dos dois papéis dos colaboradores pois podem encoraja-los a participar nestes programas, e podem reforçar as normas culturais que comprometem os esforços dos colaboradores para integrar a sua vida profissional e familiar (Starrels, 1992;). Jacobs e Gerson (2004) consideram que a existência de percepção de apoio por parte dos supervisores no local de trabalho pode contribuir para um decréscimo das consequências do conflito e pode funcionar como impulsionador de integração dos papéis laborais e familiares. Sob esse ponto de vista, alguns estudos (Grzywacz & Marks, 2000; Hill, 2005; McManus, Korabik, Rosin e Kelloway, 2002) evidenciaram que o apoio percebido por parte da supervisão está relacionado com uma menor percepção de conflito trabalho-família, menor *stress* individual e maior satisfação com a vida e com o trabalho.

Além dos supervisores, mais recentemente, alguns autores (Breugh & Frye, 2008; Mesmer-Magnus, Murase, DeChurch, & Jimenez, 2010; Rathi & Barath, 2012) têm comprovado também a importância do papel do colega de trabalho como redutor do conflito trabalho-família, uma vez que a satisfação da necessidade de relacionamento é vista como estando relacionada com o desejo de se estar ligado ou em contacto com outros (Deci e Ryan, 2000). Segundo Mesmer-Magnus e Viswesvaran (2009), devido à importância dada hoje em dia pelas organizações ao trabalho em equipa, o colega de trabalho adquire um papel importante na redução do conflito trabalho-família, por estar numa posição privilegiada para dar apoio tanto instrumental como emocional, ao demonstrar empatia pelo *stress* e pressão sentidos em relação ao conflito. Inclusive, e segundo George, Reed, Ballard, Colin &

Fielding (1993), a percepção de suporte organizacional e o suporte social tocam-se na medida em que os indivíduos se sentem valorizados e que se preocupam com eles e que podem recorrer a outros indivíduos que os podem ajudar em alturas de maior necessidade. Através do suporte social são fornecidos os recursos, tanto psicológicos como materiais, de forma a ajudar os indivíduos a lidarem com o *stress*.

Recebendo esse tipo de apoio, os trabalhadores sentem-se ajudados e com a certeza de que o desempenho laboral será facilitado (Mesmer-Magnus, Murase, DeChurch & Jimenez , 2010; Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark & Baltes, 2011; Rathi & Barath, 2012). Para além disso, e de acordo com o Modelo do Efeito Principal, o suporte social pode produzir efeitos benéficos para a saúde e bem-estar, independentemente do nível de *stress* ou perturbação na vida de uma pessoa (Broadhead, Kaplan, James, Wagner, Schoenbach, Grimson, Herden, Tibblin & Gehlbach, 1983; Cohen & Wills, 1985).

Com base na revisão de literatura, sobre as percepções de apoio no seio organizacional, é então esperado que exista uma relação negativa entre o Apoio Percebido e o Conflito Trabalho Família, isto é, os trabalhadores que percecionam mais apoio sentem menos Conflito Trabalho-Família. Por outro lado, é esperado que o CTF seja um mediador na relação entre o Apoio Percebido e o Bem-Estar Geral dos indivíduos, ou seja, a relação significativa entre o Apoio Percebido e o Bem-estar Geral é explicada pela existência de Conflito Trabalho-Família. Assim, são colocadas as seguintes hipóteses:

Hipótese 2. Os indivíduos que percecionam maior apoio dentro da esfera organizacional 2.a) apoio organizacional 2.b) apoio por parte do chefe 2.c) apoio por parte dos colegas têm menores níveis de conflito trabalho-família.

Hipótese 3. O conflito trabalho-família medeia a relação entre o apoio dentro da esfera organizacional 3.a) apoio organizacional 3.b) apoio por parte do chefe 3.c) apoio por parte dos colegas e o bem-estar geral dos indivíduos.

II. MÉTODO

PROCEDIMENTO

Integrado num projeto coordenado por Professora Doutora Maria José Chambel, requerido pela organização de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho com o objetivo de avaliar os riscos psicossociais, utilizou-se a base de dados recolhida junto de trabalhadores de uma organização do setor do comércio de indústria têxtil através do preenchimento de um questionário *on-line*, tendo-lhes sido garantida a total confidencialidade.

AMOSTRA

Neste estudo foi utilizada uma amostra constituída por 821 adultos trabalhadores com funções de operador de loja, 154 (18,8%) do género masculino e 667 (81,2%) do género feminino. Relativamente à faixa etária da amostra, 50 (6,1%) indivíduos tem menos de 20 anos, 621 (75,6%) entre 20 e 29 anos de idade, 136 (16,6%) entre 30 e 39 anos, 13 (1,6%) entre 40 e 49 anos e 1 (0,1%) com 50 e ou mais anos. Quanto às habilitações literárias, 7 (0,9%) não completaram o 3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano de escolaridade), 55 (6,7%) completaram o 9º de escolaridade, 376 (45,8%) têm o Ensino Secundário, 166 (20,2%) frequentam a universidade, 169 (20,6%) têm Licenciatura, 48 (5,8%) participantes concluíram o Mestrado ou Doutoramento. Em relação à antiguidade na organização, 458 (55,8%) dos indivíduos da amostra trabalham na organização há menos de 1 ano, 334 (40,7%) estão na organização entre 1 a 5 anos e os restantes 29 (3,5%) colaboradores trabalham na organização entre 5 e 10 anos. Tendo em conta a jornada laboral dos indivíduos pudemos constatar que 64,7 % dos trabalhadores trabalha por turnos. Por fim, e no que diz respeito à carga horária dos trabalhadores, cerca de 89% afirma trabalhar em *part-time*.

MEDIDAS

Seguidamente serão apresentadas as escalas previamente validadas que pretendiam medir as variáveis em estudo, a partir das quais se compôs o questionário utilizado na recolha de dados. Serão também apresentadas as características metrológicas dos instrumentos utilizados para a análise dos resultados.

Percepção de Suporte Organizacional. Para medir a percepção de suporte organizacional utilizada a versão de 8 itens ($\alpha=0.93$) da escala *Perceived Organizational Support Survey*, desenvolvida por Eisenberger et al. (1986) (e.g. “A empresa preocupa-se bastante com o meu bem-estar”, “A empresa tem em consideração os meus objetivos e valores pessoais” e “A empresa preocupa-se com as minhas opiniões”). A escala de respostas tipo *Likert* vai de 1 (Discordo Totalmente) a 7 (Concordo Totalmente), sendo que pontuações mais elevadas indicam maior percepção de apoio organizacional por parte dos colaboradores.

Suporte dos Colegas e Chefia. O apoio do chefe e dos colegas foi avaliado através da escala *Job Content Questionnaire* (Karasek, 1985), com 4 itens para chefe ($\alpha=0.90$) (e.g. “O meu supervisor/chefe direto preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados”, “O meu supervisor/chefe direto ajuda na realização do trabalho”) e 5 itens para colegas ($\alpha=0.89$) (e.g. “As pessoas com quem trabalho interessam-se pessoalmente por mim” e “As pessoas com quem trabalho ajudam na realização do trabalho”), numa escala de *Likert* de 7 pontos, de 1 (Discordo Totalmente) a 7 (Concordo Totalmente).

Conflito Trabalho-Família. Para avaliar o Conflito Trabalho-Família, nesta investigação, foi utilizada uma tradução e adaptação para a língua portuguesa da Escala de Conflito Trabalho-Família (14 itens) (Carlson, Kacmar & Williams, 2000), utilizada em estudos anteriores (Carvalho & Chambel, 2015). A escala tem como objetivo avaliar o Conflito Trabalho-Família assumindo a sua multidimensionalidade - conflito baseado no tempo, na tensão e no comportamento. Estas dimensões têm correspondência direta com aquelas que foram verificadas por Greenhaus e Beutell (1985) aquando o estudo da bidirecionalidade do Conflito Trabalho-Família. A escala é constituída por 14 itens ($\alpha=0.95$), como por exemplo, “Sinto que não tenho tempo suficiente para as minhas tarefas em casa, devido ao tempo que tenho de despende no trabalho”, “Quando chego a casa vindo(a) do emprego, estou demasiado cansado(a) fisicamente para fazer as tarefas familiares”, “O meu trabalho afasta-me, mais do que eu gostava, das atividades familiares” e “Enquanto estou em casa, estou preocupado com o trabalho”. Para responder a cada um dos itens ou afirmações, os participantes utilizam uma escala de resposta tipo *Likert* de 5 pontos, que vai de 1 (“quase nunca”) a 5 (“quase sempre”). As pontuações mais altas indicam níveis elevados de Conflito Trabalho-Família.

Bem-Estar Geral. Por forma a avaliar o Bem-Estar Geral, nesta investigação, foi utilizada uma tradução e adaptação para a língua portuguesa da Escala de *General Health Questionnaire*, versão 12 (GHQ-12) (Goldberg, 1972), realizada por Laranjeira (2008). Esta escala em diversos estudos é caracterizada como só avaliando uma dimensão, no entanto, em muitos outros é indicada a existência de duas dimensões, desta forma decidiu-se fazer uma análise exploratória (AFE), para avaliar o melhor ajustamento dos nossos dados. Com esta AFE, concluiu-se que os dados deste estudo se ajustavam melhor a duas dimensões, o *stress* (5 itens, $\alpha=0.76$) e o bem-estar (7 itens, $\alpha=0.71$), e que estão representadas nos seguintes exemplos de itens: bem-estar “Tem conseguido concentrar-se no que faz”, “Tem sentido que tem um papel importante nas coisas em que se envolve”, “Tem sido capaz de enfrentar os problemas” e “Tem pensado em si próprio como uma pessoa com valor”; *stress* “Tem perdido muitas horas de sono devido a preocupações”, “Tem sentido que não consegue ultrapassar as suas dificuldades” e “Tem-se sentido triste e deprimido(a)?”. Para cada um dos itens, os participantes utilizaram uma escala de resposta tipo *Likert* de 4 pontos, que vai de 1 (“De modo nenhum”) a 4 (“Muito mais do que o habitual”).

Variáveis de Controlo. Estudos anteriores (Rothbard, 2001) mostraram que o género, a idade e o número de horas de trabalho pode influenciar a relação trabalho-família. Assim, de modo a eliminar potenciais explicações alternativas para os resultados, o género (codificada como variável 17 dummy, sendo 1= mulher e 0= homem), a idade (em anos) e as horas de trabalho (codificada como variável 17 dummy, sendo 0= *part-time* e 1= *full-time*) foram utilizadas como variáveis de controlo.

ANÁLISE ESTATÍSTICA

Os dados foram tratados a partir do programa estatístico AMOS – *Analysis of Moment Structures* (versão 23.0 para Windows), onde também se testaram as hipóteses formuladas. As principais vantagens destes modelos são a eliminação da variância de erro por intermédio de indicadores múltiplos para cada variável latente e a possibilidade de testar o ajustamento global de modelos e, ainda, de todos os efeitos de mediação num mesmo modelo (Marôco, 2014). Através deste programa foi também possível fazer a análise fatorial confirmatória.

Conforme as recomendações de Hu e Bentler (1990), a avaliação do ajuste dos dados aos modelos de equações estruturais (MEE) foi baseada numa combinação de vários índices de qualidade de ajustamento: o Standardized Root Mean Square (SRMR) (com valores iguais ou inferiores a .08 considerados ajustados), o Bentler Comparative Fit Index (CFI) (com valores iguais ou superiores a .90 considerados ajustados) e o Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) (com valores iguais ou inferiores a .06 considerados ajustados). Para além destes índices, a comparação baseada nos Qui-Quadrados (χ^2) e respetivos graus de liberdade (df) dos modelos também foram fatores de decisão do modelo mais ajustado aos resultados.

Inicialmente, foi realizada uma análise fatorial confirmatória dos modelos de medida – Teórico ou de Medida e Alternativo ou de Um Factor Latente, tal como recomendado por Anderson e Gerbing (1988). A análise fatorial confirmatória permitiu, através dos índices de ajustamento, determinar o grau em que os itens utilizados medem de forma consistente as respetivas variáveis latentes, ou seja, a validade destas variáveis (e.g. em que grau é que os itens que compõem a escala de CTF medem efetivamente o CTF dos indivíduos). Num segundo momento, o Modelo de Medida foi comparado com o Modelo de um Fator Latente. Este último modelo tem como pressuposto o facto de que todas as variáveis observadas na amostra, se encontram relacionadas apenas com uma variável latente. Seguidamente, testou-se o modelo estrutural, isto é, as hipóteses relativas às relações entre as variáveis latentes em estudo. Para esse efeito testou-se dois modelos de mediação: o Modelo de Mediação Total, que inclui caminhos estruturais dos apoios percebidos ao conflito trabalho-família e do conflito trabalho-família ao bem-estar e o Modelo de Mediação Parcial onde se adicionou um caminho entre as variáveis independentes (i.e. os 3 apoios percebidos) com as variáveis dependentes: bem-estar e stress. O objetivo deste procedimento foi, com base nos índices de ajustamento de ambos os modelos, determinar a existência de uma relação de mediação entre as variáveis latentes e, qual o tipo de mediação mais ajustada aos dados recolhidos. Para o modelo mais adequado aos dados foram também obtidos os coeficientes de regressão estandardizada (β) entre as variáveis. O valor de β indica, tal como o de r , o valor das correlações entre as variáveis, com a diferença de que β determina esse valor tendo em consideração a presença de outras variáveis. Por fim, o procedimento estatístico que permitiu garantir e confirmar a mediação da presente investigação foi o cálculo do Teste de Sobel, que possibilitou calcular o tamanho e a significância da relação direta entre as variáveis dos

apoios percebidos e o bem-estar geral, através da variável mediadora – conflito trabalho-família.

Foi também utilizado o SPSS - *Statistical Package for Social Sciences* (versão 23 para Windows) para a caracterização da amostra e realização das análises descritiva e de precisão das variáveis em estudo. Através do SPSS, foram calculados os valores médios e as correlações de Pearson (r) entre as variáveis estudadas. O valor de r representa o grau em que duas variáveis métricas se encontram correlacionadas, bem como a direção dessa correlação (positiva ou negativa), na amostra estudada.

III. RESULTADOS

Nesta secção, será apresentada a análise dos dados de acordo com os objetivos da presente investigação, designadamente, compreender a relação entre a bem-estar geral e o apoio percebido, bem como o papel mediador do conflito trabalho-família nessa relação.

Análise Fatorial Confirmatória

A análise dos dados do estudo iniciou com a análise fatorial confirmatória, para testar a validade do modelo de medida em estudo ou Modelo Teórico com 6 variáveis latentes – apoios percebidos (POS, apoio do chefe e apoio dos colegas), conflito trabalho-família e bem-estar e *stress*. Tal como se pode verificar na Tabela 2, este revelou um fit adequado para todos os índices de ajustamento [χ^2 (801)=3155,96 $p < 0.001$; SRMR=0.05; CFI=0.91; RMSEA=0.06]. Para efeitos de comparação construiu-se o Modelo de Um Fator, que pressupõe que todos os itens saturavam em uma única variável latente. Ao contrário do Modelo Teórico, este não revelou resultados satisfatórios [χ^2 (819)=12986,31 $p < 0.001$; SRMR=0.13; CFI=0.51; RMSEA=0.14].

Esta análise mostrou que a estrutura dos fatores latentes proposta para as variáveis deste estudo era consistente com o Modelo Teórico, o que significa que os dados deste estudo são melhor explicados quando se analisam as seis variáveis como constructos teóricos distintos, ou seja, que relaciona os vários itens do questionário com diferentes variáveis latentes, excluindo-se a hipótese de que estas, dada a sua similaridade, estão relacionadas apenas com uma única variável latente. Desta forma, o Modelo Teórico parece ser aquele que melhor se ajusta aos dados, sendo a diferença significativa em relação ao Modelo Alternativo de Um Fator ($\Delta\chi^2$ (18) =9830.352, $p < 0.001$) (ver Tabela 1).

Tabela 1.*Análise Fatorial Confirmatória*

Modelos	χ^2	$\Delta\chi^2$	SRMR	CFI	RMSEA
Modelo Teórico	$\chi^2 (801)=3155,96^{**}$.052	.91	.06
Modelo de 1 Fator	$\chi^2 (819)=12986.312$	Comparação com o Modelo Teórico χ^2 (18)=9830.352	.13	.51	.14

Notas: ** p <.01*Médias, Desvios de Padrão e Correlações entre variáveis*

As médias, os desvios de padrão e os valores de correlação entre as variáveis estudadas são apresentadas na Tabela 2.

Com base nos valores médios e desvio de padrão obtidos, observou-se que os colaboradores não têm, em geral, uma percepção de conflito entre o trabalho e a família (M=1.87; DP=0.81). Observou-se da mesma forma, uma percepção positiva em relação ao bem estar (M=2.71; DP=0.63). Conclui-se também que existe uma percepção moderadamente positiva em relação ao *stress* (M=1.76; DP=0.67), ou seja, maioritariamente os colaboradores não sentem stress no seu cotidiano. Registou-se igualmente uma percepção positiva de apoio organizacional (M=4.96 ; DP=1.2), o que sugere que os colaboradores sentem geralmente que a sua organização tem em consideração e preocupa-se com os mesmos. O mesmo se demonstrou para os apoios dos chefes e colegas (M=5.31 ; DP=1.11; M=5.31; DP=1.02, respetivamente).

A análise das correlações entre as variáveis revelou que a variável do CTF encontra-se negativa e significativamente correlacionada com as 3 dimensões da variável do Apoio Percebido - Organizacional ($r=-.44$, $p <.001$), Chefia ($r=-.39$, $p <.001$), Colegas ($r=-.43$, $p <.001$). A dimensão do bem-estar da variável Bem-Estar Geral, também relaciona-se negativa e significativamente com o CTF ($r=-.33$, $p <.001$) e a dimensão do *stress* relaciona-se positiva e significativamente com CTF ($r=.59$, $p <.001$). Em suma, estes resultados são indicadores de que, quanto maiores níveis conflito trabalho-família menor a percepção de apoios no seio organizacional e bem-estar dos indivíduos. As correlações encontradas também mostraram

que as variáveis do Bem-Estar Geral se relacionavam com o Apoio Percebido, ou seja, quando maior o apoio percebido maior o bem-estar dos indivíduos, uma vez que a dimensão do bem-estar relaciona-se positiva e significativamente com as 3 dimensões da dimensão do Apoio Percebido – organizacional ($r=.45$, $p < .001$), chefia ($r=.39$, $p < .001$), colegas ($r=.43$, $p < .001$). O contrário se verifica nas correlações entre a dimensão do *stress* e as 3 dimensões de apoio, que se caracterizam como negativas e significativas– Organizacional ($r=-.40$, $p < .001$), Chefia ($r=-.35$, $p < .001$), Colegas ($r=-.38$, $p < .001$), ou seja, quanto menor o apoio percebido maior o *stress*, assim nos indicam as correlações.

Para terminar, importa salientar a relação significativa que a variável de controlo – horas de trabalho - apresenta com a variável CTF ($r=-.32$, $p < .001$) e as dimensões do bem-estar ($r=.08$, $p < .05$), *stress* ($r=.16$, $p < .001$), apoio organizacional ($r=.11$, $p < .01$), apoio da chefia ($r=.10$, $p < .01$) e apoio dos colegas ($r=.13$, $p < .001$). Da análise destes resultados verifica-se que o Conflito Trabalho-Família torna-se mais saliente quando as horas de trabalho aumentam. Paralelamente a isto, verifica-se também que a perceção de apoio entre a organização, chefia e colegas aumenta quando as horas de trabalho são em *full-time*.

Tabela 2

Média, Desvio de Padrão e Correlações para as variáveis do CTF, Bem-Estar Geral, Apoio Percebido e Controlo(dummy)

Escala	Médias	DP	<i>r</i>							
			1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1. Género^(a)	-	-								
2. Idade^(b)	-	-	0.62							
3. Horas de Trabalho^(c)	-	-	.15***	-.11**						
4. CTF	1.87	0.81	-.14***	.04	-.32***					
Bem-Estar Geral										
5. Stress	1.76	0.67	-.04	-.03	-.16***	.59***				
6. Bem-estar	2.71	0.63	-.02	-.05	.08*	-.33***	-.38***			
Apoio Percebido										
7. Organizacional (POS)	4.96	1.2	.07	-.01	.11**	-.44***	-.4***	.45***		
8. Chefes	5.31	1.11	.05	-.003	.10**	-.39***	-.35***	.39***	.61***	
9. Colegas	5.31	1.02	.06	.03	.13***	-.43***	-.38***	.33***	.52***	.55***

Notas: *** p < .001 ; ** p < .01 ; * p < .05; **DP** – Desvio padrão ; ^(a)Variável dummy (0=homem; 1= mulher); ^(b)Variável ordinal (1= menos de 20 anos; 2= entre 20 e 29 anos; 3= entre 30 e 39 anos; 4=entre 40 e 49 anos; 5= 50 ou mais anos); ^(c)Variável dummy (0=part-time; 1=full-time)

Modelos de Equações Estruturais

Posteriormente, e com o objetivo de verificar as hipóteses do estudo, construiu-se os modelos de equações estruturais de acordo com as relações das variáveis deste estudo incluindo as variáveis controle - o modelo de Mediação Total e o modelo de Mediação Parcial. O primeiro modelo apresentou um fit ajustado para todos os índices avaliados [$\chi^2 (917)=3296.95$ $p < 0.001$; SRMR=0.082; CFI=0.91; RMSEA=0.06], bem como o modelo de mediação Parcial [$\chi^2 (911)=3107.99$ $p < 0.001$; SRMR=0.05; CFI=0.91; RMSEA=0.05] (ver Tabela 3).

Como esperado, quando comparados os dois modelos, verificou-se que o Modelo de Mediação Parcial demonstrava melhor ajuste aos dados do que o Modelo de Mediação Total, [$\Delta\chi^2 (6) = 188.96$, $p < 0.001$]. Este modelo parcial evidencia a existência de relações diretas entre as variáveis dos apoios percebidos e do bem-estar e *stress*, ou seja, sem considerar apenas a relação através do conflito trabalho-família.

Tabela 3.

Modelo de Equações Estruturais

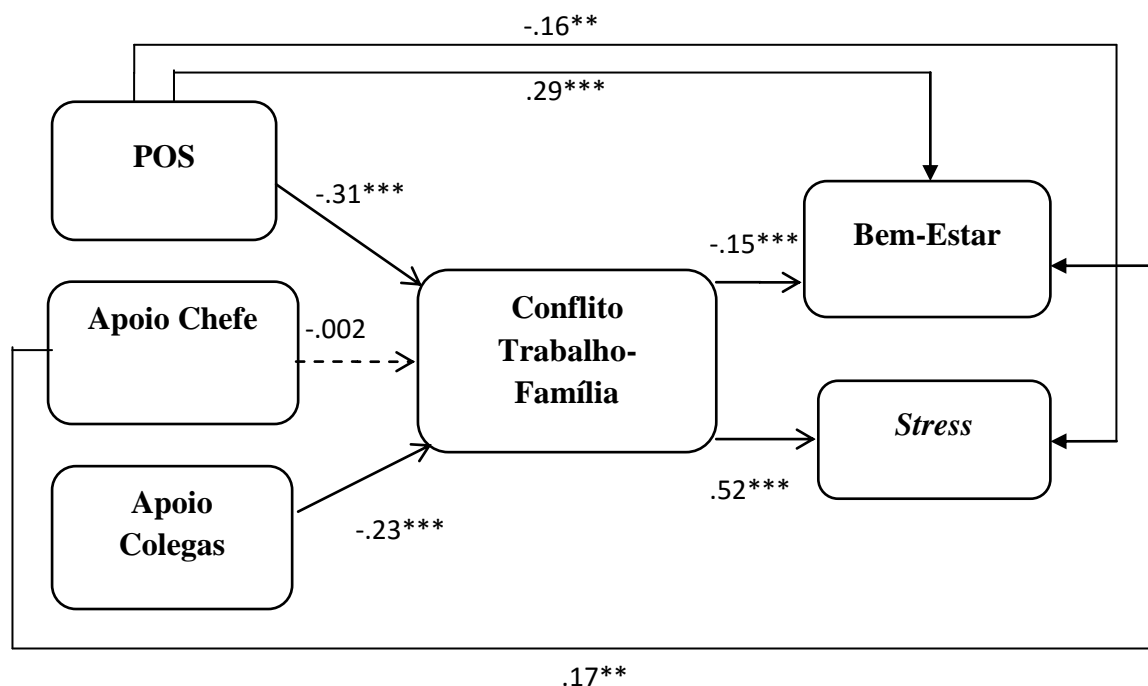
Modelos	χ^2	$\Delta\chi^2$	SRMR	CFI	RMSEA
Modelo Mediação Total	χ^2 (917)=3296.95**	-	.08	.91	.056
Modelo Mediação Parcial	χ^2 (911)=3107.99**	Comparação com o Modelo Teórico $\Delta\chi^2 (6) =$ 188.96**	.05	.91	.05

Notas: ** $p < .01$

São apresentados na Figura 1 os coeficientes estandardizados para cada uma das ligações significativas no Modelo de Mediação Parcial, que permitiram testar as hipóteses desta investigação. Para facilitar a apresentação, o efeito das variáveis de controle (dummy) não é apresentado na figura.

Figura 1.

Modelo Mediação Parcial (coeficientes estandardizados)



Notas: *** $p < .001$; ** $p < .01$

———— Relação significativa

- - - - - Relação não significativa

Com os resultados obtidos verificou-se, tal como esperado, o conflito trabalho-família está negativamente associado com bem estar dos indivíduos ($\beta = -.15$, $p < 0.001$) e positivamente associado ao seu *stress* ($\beta = .52$, $p < 0.001$). Deste modo verificamos que a *Hipótese 1* é suportada pelos dados.

Por sua vez, e como esperado, o apoio da organização está negativamente relacionado com o conflito trabalho-família ($\beta = -.31$, $p < 0.001$) bem como com o apoio dos colegas ($\beta = -.23$, $p < 0.001$). No entanto, o mesmo não acontece com o apoio da chefia ($\beta = -.002$, *n.s.*). Desta forma, as *Hipóteses 2 a)* e *2 c)* deste estudo foram suportadas e a *Hipótese 2b)* foi refutada. Para além do esperado, e estando os dados deste estudo mais ajustados a uma mediação parcial, é também importante evidenciar que a relação directa entre a percepção de apoio da organização com o *stress* demonstrou ser significativa ($\beta = -.16$, $p < 0.01$) assim como com o bem-estar ($\beta = .29$, $p < 0.001$). A relação directa entre o apoio do chefe e o bem-estar também demonstrou ser significativa ($\beta = .17$, $p < 0.01$).

Por forma a testar a *Hipótese 3* deste estudo, testou-se em que medida existia uma mediação do Conflito Trabalho-Família na relação entre os Apoios Percebidos com o Bem-

Estar Geral, utilizando o Teste de Sobel. Os resultados mostraram que existe uma mediação total do conflito trabalho-família na relação entre o apoio dos colegas e o bem-estar ($Z=-4.60$, $p<0.001$) e o *stress* ($Z=3.01$, $p<0.01$). Para além disso, e uma vez que existe relação direta entre as variáveis POS e o bem-estar e *stress*, foi também possível concluir que existe uma mediação parcial do conflito trabalho-família na relação do POS e o bem-estar ($Z=3.15$, $p<0.01$) e o *stress* ($Z=-5.18$, $p<0.001$). Estes resultados permitem assim suportar as *Hipóteses* 3 a) e 3 c). A *hipótese* 3 b) não foi testada uma vez que os resultados iniciais não indicam a existência de uma relação significativa entre o apoio da chefia e o conflito trabalho-família.

IV. DISCUSSÃO

A presente investigação teve como principal objetivo demonstrar e confirmar a relação entre os diferentes apoios percebidos no seio organizacional com o bem-estar geral dos indivíduos, compreendendo também a demonstração do papel mediador do Conflito Trabalho-Família nessa relação. Tendo em conta toda a concetualização deste estudo, é possível afirmar que o mesmo contribuiu para o reforço da literatura sobre a Conflito Trabalho-Família. Em primeira instância, este estudo procurou replicar evidências anteriormente encontradas de uma relação entre o apoio da organização, das chefias ou dos colegas com o Conflito Trabalho-Família e, consequentemente, com o bem-estar dos colaboradores. Todavia, este estudo acrescentou à literatura a visibilidade conjunta dos efeitos das três dimensões de apoio, algo que até ao momento não tinha sido investigado.

O segundo contributo desta investigação fez-se através do estudo da mediação do conflito trabalho-família, através do qual se comprovou que a relação entre os apoios e o bem-estar geral dos indivíduos ganha mais significância e força quando tomamos em consideração o conflito entre o trabalho e a família de um indivíduo, análise que até então não tinha sido investigada. Foi possível constatar que quanto maior a perceção de apoio por parte da organização e dos colegas, menores serão os níveis de conflito trabalho-família e maior será o bem-estar geral dos colaboradores. Este resultado destaca assim a importância dos trabalhadores perceberem que a empresa tem em atenção os seus objetivos e cuida do seu bem-estar para considerarem que o seu trabalho não interfere com a sua vida familiar e, consequentemente, sentirem mais bem-estar e menos *stress*. Esta evidência vai ao encontro dos estudos de Eisenberger et al. (1986) e Armeli et al. (1998) que demonstraram a relevância da perceção de suporte organizacional enquanto incitador da satisfação das

necessidades sócio-emocionais importantes no seio da organização, o que por sua vez, conduz a níveis mais elevados de bem-estar subjetivo por parte dos colaboradores. Para além disso, os resultados também evidenciam a importância de um ambiente de união, igualdade e apoio entre os colegas, pois tal como foi demonstrado por Mesmer-Magnus e Viswesvaran (2009), o trabalho e o espírito de equipa estimulado pelas organizações, concede ao colega de trabalho um papel importante na redução do conflito trabalho-família, por estar numa posição privilegiada para dar apoio tanto instrumental como emocional, ao demonstrar empatia pelo *stress* e pressão sentidos em relação ao conflito.

No entanto, observa-se que embora o CTF se encontre negativa e significativamente relacionado com o apoio da organização e dos colegas, este não apresenta uma relação significativa com o apoio da chefia. Esta evidência não apresenta assim concordância com o que é indicado por Jacobs e Gerson (2004) que consideram que a existência de perceção de apoio por parte dos supervisores no local de trabalho pode contribuir para um decréscimo das consequências do conflito e pode funcionar como impulsionador de integração dos papéis laborais e familiares. Uma possível explicação para este resultado poderá relacionar-se com a gestão da empresa de origem dos colaboradores deste estudo. Em que em cada loja existe um responsável de RH que tem um papel relevante na gestão de vários aspetos (i.e. horários, rotação de tarefas, formação) com interferência na relação entre o trabalho e a família, enquanto o chefe direto/supervisor tem um papel na gestão operacional da equipa, não sendo por isso considerado com interferência na relação entre o trabalho e a família. Estudos futuros poderão analisar este aspeto de forma aprofundada.

De facto, um aspecto interessante deste estudo é colocar em evidência a diferença que pode existir na relação entre os diferentes apoios organizacionais (i.e. que advêm de diferentes fontes) o Conflito Trabalho-Família e o bem-estar. Esta investigação evidencia que o apoio da parte da empresa, mostrou que para além de ser relevante para o bem-estar dos empregados através da diminuição do CTF, também tinha um efeito direto nesse bem-estar. Aliás este resultado está de acordo com o pressuposto de que o bem-estar dos indivíduos é estimulado significativamente quando existe a perceção de apoio da parte da empresa e em concordância com outras investigações realizadas no contexto organizacional (e.g. Eisenberger & Stinglhamber, 2011; Grzywacz & Marks, 2000; Hill, 2005; McManus, Korabik, Rosin e Kelloway, 2002).

De um modo distinto, o apoio dos colegas só tem relação com o bem-estar dos trabalhadores porque estes os ajudam a gerir a sua vida familiar e profissional. Provavelmente, através de um apoio emocional (e.g. podem partilhar as suas dificuldades) e instrumental (e.g. podem trocar turnos) por parte dos colegas, os colaboradores sentem menos conflito entre o trabalho e a família, o que beneficia o seu bem-estar. Também de um modo diferente, os resultados desta investigação evidenciam o apoio do chefe como uma variável relevante para beneficiar o bem-estar dos trabalhadores, tal como Karasek (1989) demonstrou. No entanto o conflito entre o trabalho e a família não é um mecanismo explicativo desta relação. Assim sendo, seria pertinente em futuras investigações diferenciar as vertentes de apoio emocional e instrumental e avaliá-las nas dimensões do apoio que são analisadas nesta investigação. Por outro lado, e por forma a tornar mais consistentes os resultados destes estudos, dever-se-ia aprofundar o efeito das três dimensões de apoio diretamente relacionados com a relação entre o trabalho e a família.

Limitações

Existe na presente investigação, como em qualquer outra, um conjunto de limitações que devem ser reconhecidas. Em primeiro lugar, relaciona-se com o instrumento de avaliação desta investigação. Sendo o questionário utilizado de cariz autoavaliativo e de reflexão dos níveis de conflito entre o trabalho da organização onde o colaborador exerce funções e o ambiente familiar e pessoal, as respostas ao mesmo poderão estar sujeitas a erros de interpretação. Estas respostas ao questionário podem ainda estarem enviesadas, uma vez que requerem que os indivíduos façam julgamentos acerca das suas próprias capacidades (Ciarrochi, Dean & Anderson, 2002). Por fim, podemos ter em conta o factor da desejabilidade social.

A segunda limitação deste estudo prende-se com a caracterização da amostra. Do conjunto de 821 indivíduos que participaram nesta investigação, todos os colaboradores pertenciam à mesma organização. Em futuras investigações, dever-se-á procurar uma maior heterogeneidade, incluindo na amostra estudada outros colaboradores de diferentes organizações e de diversos sectores, com o intuito de confirmar a transversalidade das dimensões neste estudo analisadas. Outra limitação refere-se à amostra ser maioritariamente constituída por mulheres, dessa forma será necessário numa próxima investigação equilibrar e igualar o número de indivíduos do sexo feminino e do sexo masculino.

Outra limitação deste estudo está relacionada com a investigação ser transversal, ou seja, com o facto dos dados terem sido recolhidos num único momento no tempo. Como tal, não é possível realizar inferências no que concerne as relações de causalidade entre as variáveis investigadas, sendo os resultados apenas indicativos da natureza (positiva ou negativa) dessas relações. Neste sentido, seria interessante em futuras investigações a realização de estudos longitudinais com o intuito de colmatar a falha apontada.

Por último, importa também evidenciar o facto de este estudo ter sido realizado em contexto português, não possibilitando que os resultados do mesmo sejam generalizados para países cuja cultura não seja ocidental.

Implicações na Gestão de Recursos Humanos

Embora as limitações do presente estudo, este apresenta aspetos positivos e importantes a ter em consideração na prática organizacional. Este estudo demonstra a importância dos apoios no seio organizacional e o lado reverso do conflito existente entre o trabalho e a família, dado que estes têm influência em condições importantes, nomeadamente ao nível do bem-estar dos indivíduos. Os resultados obtidos no estudo revelam forte apoio na literatura, o que vem, dessa forma, fortalecer a importância da temática. Nesta sequência, a vida de um indivíduo reparte-se em duas grandes dimensões: a familiar e a profissional. Ambas requerem tempo ao indivíduo - que o tenta dividir para que haja um equilíbrio entre cada participação. Por vezes, não consegue definir um equilíbrio nestas duas dimensões, afetando, por isso, o seu desempenho em cada dimensão, assim como a sua satisfação para com estas dimensões - como com outras áreas da sua vida, respetivamente a da sua saúde. Pois sabe-se que o conflito trabalho-família tem sido identificado como uma fonte de *stress* mental e físico, que potencia consequências negativas ao nível do bem-estar do indivíduo – como o aumento dos riscos de saúde, diminuição da produtividade, insatisfação pessoal e profissional entre outros efeitos (Matias, Andrade & Fontaine, 2011; Byron, 2005; Parasuraman & Simmers, 2001; Kossek & Ozeki, 1998; Duxbury & Higgins, 1991). Desta forma, o problema, muitas das vezes, reside na atribuição do tempo a cada dimensão – que pode ser resolvido com o auxílio da Gestão dos Recursos Humanos e, mais do que os RH, também as chefias deverão ter em consideração esta condição. Independentemente dessa atribuição, a determinada altura de vida do indivíduo, a dimensão profissional é aquela que ocupa maior parte do seu tempo e por isso, é necessário que o indivíduo sinta satisfação em fazer parte da organização em que está. Neste sentido, as organizações - os Recursos

Humanos - devem assumir que a vida dos seus colaboradores fora do contexto de trabalho pode influenciar o seu bem-estar profissional e que este pode ser aumentado através da importância atribuída ao desempenho de outros papéis. Os resultados deste estudo reforçaram esta ideia e revelam que é necessário desenvolver e pensar em novas formas de aumentar o equilíbrio entre o papel do trabalho e da família, assim como os apoios inerentes ao meio organizacional, para aumentar o sucesso da organização.

Desta forma, é importante que o valor da conciliação esteja presente e formalizado na missão, visão e valores das organizações e que exista um programa e plano de ação para a área da conciliação trabalho-família bem como a fomentação de um ambiente de apoio em todas configurações principais de contacto com o colaborador. Assim, o presente estudo vem intensificar a necessidade de existir um equilíbrio entre o trabalho e a família para a harmonia do ser humano, por vista a aumentar a sua ligação emocional com a organização, que suscita, por sua vez, uma maior percepção do bem-estar.

V. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, T.D., Herst, D., Bruck, C. , & Sutton, M. (2000), Consequences Associated with work-to-family conflict : A review and agenda for future research. *Jornal of Occupational Health Psychology*, 5, pp. 278-308.
- Amstad, F. T. , Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A metaanalysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151-169.
- Anderson, J.C. & Gerbing, D.W. (1988).Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103 (3), 411-423.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83, 288-297.
- Aryee, S., Luk, V., Leung, A., & Lo, S. (1999). Role stressors, interrole conflict, and well-being: The moderating influence of spousal support and coping behaviors among employed parents in Hong Kong. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 259-278.
- Aryee, S., Srinivas, E. S., & Tan, H. H. (2005). Rhythms of life: Antecedents and outcomes of work–family balance in employed parents. *Journal of Applied Psychology*, 90, 132–146.
- Bandura, A. (1977) Social Learning Theory. New York: Prentice Hall.
- Baumeister, R. F. & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497–529.
- Bellavia, G. & Frone, M. (2005), Work-Family Conflict, in J. Barling, E. K. Kelloway, & M. Frone (Eds.), *Handbook of work Stress*, pp. 113-147, Sage Publications, Thousand Oaks.
- Beutell, N. J., & Greenhaus, J. H. (1982). Interrole conflict among married women: The influence of husband and wife characteristics on conflict and coping behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 21, 99-110.
- Burke. R. J., Weir, T., & Duwors. R. E. (1980b). Work demands on administrators and spouse well-being. *Human Relations*, 33, 253-278.

- Buonocore, F., & Russo, M. (2013). Reducing the effects of work-family conflict on job satisfaction: the kind of commitment matters. *Human Resource Management Journal*, 23(1), 91-108.
- Breaugh, J., & Frye, K. (2008). Work-family conflict: The importance of family-friendly employment practices and family-supportive supervisors. *Journal of Business and Psychology*, 22(4), 345-353. doi: 10.1007/s10869-008-9081-1
- Broadhead, W.E., Kaplan, B.H., James, S.A., Wagner, E.H., Schoenbach, V.J., Grimson, R., Heyden, S., Tibblin, G., & Gehlbach, S. H. (1983). The epidemiologic evidence for a relationship between social support and health. *American Journal of Epidemiology*, 117, 521-537.
- Byron, K. (2005). A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and Its Antecedents. *Journal Of Vocational Behavior*, 67 (2), 169-198.
- Caetano, A. & Silva, S. A. (2010). Bem-estar e saúde no trabalho. In M. P. Lopes, R. B., Ribeiro, P. J. Palma & M. P. Cunha (Eds). *Psicologia Aplicada*, Lisboa: Recursos Humanos Editora.
- Cardenas, R. A., Major, D. A., & Bernas, K. H. (2004). Exploring work and family distractions: Antecedents and outcomes. *International Journal of Stress Management*, 11, 346–365.
- Carlson, D., Kacmar, M., & Williams, L. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Carlson, D. S., & Grywacz, J.G. (2008). Reflections and Future Directions on Measurement in Work-Family Research. In K. Korabik, D. S. Lero, & D. L. Whitehead (Eds.). *The Handbook of Work Family Integration: Theories, Perspectives and Best Practices*. Elsevier. In Press.
- Cartwright. L. K. (1978). Career satisfaction and role harmony in a sample of young women physicians. *Journal of Vocational Behavior*, 12, 184-196.
- Carver, C. S. & Scheier, M. F. (1990). Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view. In E. T. Higgins & A. W. Kruglanski (Eds.). *Motivational science: Social-personality perspectives*. *Psychological Review* (Vol. 97, pp. 19-35). Philadelphia: Psychology Press.
- Ciarrochi, J., Dean, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality And Individual Differences*, 32(2), 197-209.

- Chen, Z., Aryee, S. & Lee, C. (2005), Test of a mediation model of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, vol 66, no 3, pp.457-470.
- Cohen, S. & Willis, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cropanzano, R., Howes, J.C., Grandey, A.A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159-180.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1991). A motivational approach to self: Integration in personality. In R. Dienstbier (Ed.). *Nebraska symposium on motivation: Perspectives on motivation* (Vol. 38, pp. 237–288). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268.
- Diener, E. (2000). Subjective well-Being. The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43. doi:10.1037//0003-066X.55.1.34
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Diener, E, Suh, E. & Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24, 25–41.
- Duxbury, L., & Higgins, C. (1991). Gender Differences in Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60-74.
- Eby, L., Casper, W.T., Lockwood, A., Bordeaux, A. & Brindley, A (2005). Work and family research in IO/OB: content analysis and review of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 66, pp.124-197.
- Eddleston, K., & Powell, G. (2012). Nurturing Entrepreneurs' Work-Family Balance: A Gendered Perspective. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 36(3), 513-541. doi:10.1111/j.1540-6520.2012.00506.
- Edwards, J.R., & Rothbard, N.P. (2000). Mechanisms Linking Work and Family: clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25(1), pp. 178-199.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Frone, M. R. (2003). Work-Family balance. In J. C. Quick, L. E. Tetrick, J. C. Quick, L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 143-162). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M.L. (1992a). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, pp. 65-78.
- Frone, M. R., Yardley, J.K. and Markle, K.S. (1997). Developing and testing an integrative model of work-family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50, pp. 145-167.
- Goode, W. J. (1960). A theory of role strain. *American Sociological Review*, 25,483–491.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J. & Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress: Effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36, 157–171.
- Geurts, S. A. E., Rutte, C., & Peeters, M. (1999). Antecedents and consequences of work–home interference among medical residents. *Social Science & Medicine*, 48, 1135–1148.
- Grandey, A. A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 350-370.
- Greenhaus, J. H., Allen, T. D., & Spector, P.E. (2006), Health consequences of work-family conflict: The dark side of the work-family interface, in Perrewé, P.L. & Ganster, D. C. (Eds.), *Research in occupational stress and well-being*, 5, pp. 61- 98, JAI Press/Elsevier, Amesterdão.
- Greenhaus, J. H., Bedeian, A. G., & Mossholder, K. W. (1987). Work experiences, job performance, and feelings of personal and family well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 31,200-215.
- Greenhaus, J.H., Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), pp. 76-88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., Singh, R., & Parasuraman,S. (1997). Work and family influences on departure from public accounting. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 249-270.

- Greenhaus, J., Collins, K. M. & Shaw, J. D. (2003). "The relation between workfamily balance and quality of life". *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510- 531.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31, 72-92.
- Greenhaus, J. H.. & Kopelman, R. E. (1981). Conflict between work and nonwork roles: Implications for the career planning process. *Human Resource Planning*, 4(1), 1-10.
- Grzywacz, J.G. & Marks, N.F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: an ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), pp. 111-126.
- Herman, J. B.. & Gyllstrom. K. K. (1977). Working men and women: Inter- and intrarole conflict. *Psychology of Women Quarterly*, 1, 319-333.
- Hill, J. (2005). Work-Family facilitation and conflict, working fathers and mothers, workfamily stressors and support. *Journal of Family Issues*, 26 (6), 793-819.
- Hobfoll, S.E., (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6 (4), 307-324.
- Hu, L. & Bentler, P.M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6 (1), 1-55.
- Jacobs, J. A., & Gerson, K. (2004). The time divide: Work, family and gender inequality. Cambridge: Harvard University Press.
- Jones, A. P., & Butler, M. C. (1980). A role transition approach to the stresses of organizationally-induced family role disruption. *Journal of Marriage and the Family*, 42, 367-376.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M, Quinn, R.P., Snoek, J.D. & Rosenthan, R.A. (1964). Organizational stress. Studies in role conflict and ambiguity, Wiley, Nova Iorque.
- Karasek, R. A. (1985). Job content instrument: Questionnaire and user's guide. Los Angeles, CA: University of South California.
- Keith. P. M., & Schafer, R. B. (1980). Role strain and depression in two job families. *Family Relations*, 29, 483-488.
- Kelloway, E. K., Gottlieb, B. H., & Barham, L. (1999). The source, nature, and direction of work and family conflict: A longitudinal investigation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 337-346.
- Kirchmeyer, C., & Cohen, A. (1999). Different strategies for managing the work/nonwork interface: A test for unique pathways to work outcomes. *Work & Stress*, 13, 59- 73.

- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 198-215.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: A literature review. *Community, Work, and Family*, 2, 7–32.
- Laranjeira, C.A. (2008). General Health Questionnaire-12 items: adaptation study to the Portuguese population. *Epidemiologia e Psichiatria Sociale*, 17, pp 148-151.
- Lee, J. & Peccei, R. (2007). Perceived organizational support and affective commitment: the mediating role of organizational-based self-esteem in the context of job insecurity. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 661-685.
- Matias, M., Andrade, C. & Fontaine, A.M. (2011). Diferenças de género no conflito trabalho-família: um estudo com famílias portuguesas de duplo-emprego com filhos em idade pré-escolar. *Psicologia*, Vol. XXV (1), 9-32.
- McManus, K., Korabik, K., Rosin, H. M., & Kelloway, E. K. (2002). Employed mothers and the work-family interface: Does family structure matter? *Human Relations*, 55(11),1295-1324. doi: 10.1177/0018726702055011919.
- Mesmer-Magnus, J., & Viswesvaran, C. (2009). The role of the coworker in reducing work-family conflict: A review and directions for future research. *Pratiques Psychologiques*, 15(2),213-224. doi:10.1016/j.prps.2008.09.009.
- Mesmer-Magnus, J. R., Murase, T. M., DeChurch, L. A., & Jimenez, M. J. (2010). Coworker informal work accommodations to family: Scale development and validation. *Educational & Psychological Measurement*, 70(3),511-531. doi:10.1177/0013164409355687.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–52.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work-family conflict: A metaanalytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5),689-725. doi: 10.1002/job.695.
- Netemeyer, R. G., Boles, J.S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81: 400-410.

- Netemeyer, R. G., Brashear-Alejandro, T., & Boles, J. S. (2004). A cross-national model of job-related outcomes of work role and family role variables: A retail sales context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32, 49–60.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2^a ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pais-Ribeiro, J.L. (2005). *O importante é a saúde*. (1^oEd.) Coimbra: Fundação Merck Sharp & Dohme.
- Parasuraman, S. & Greenhaus, J. (2002). Toward reducing some critical gaps in workfamily research. *Human Resource Management Review*, 12, 299-312.
- Pavor, W., & Diener, E. (1993). Review of the satisfaction with life scale. *Psychological Assessment*, 5, 164-172.
- Peeters, M. C. W., de Jonge, J., Janssen, P. P. M., & van der Linden, S. (2004). Work– home interference, job stressors, and employee health in a longitudinal perspective. *International Journal of Stress Management*, 11, 305–322.
- Peeters, M. C. W., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing work and home: How job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, 12, 43–61.
- Pinto, V. S. A. (2012). Interferência trabalho-família (ITF) e facilitação trabalho-família (FTF): Estudo da invariância da medida entre géneros.
- Pleck, J. H., Staines, G. L., & Lang, L. (1980). Conflicts between work and family life. *Monthly Labor Review*, 103(3), 29-32.
- Rathi, N., & Barath, M. (2012). Work-family conflict and job and family satisfaction: Moderating effect of social support among police personnel. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 32(4), 438-454. doi: 10.1108/EDI-10-2012-0092.
- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Santos, G. (2011). *Desenvolvimento de carreira: uma análise centrada na relação entre o trabalho e a família*. Lisboa: Editora RH.
- Seidl, E. M. & Zannon, C. M. (2004). Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Saúde Pública*, 20 (2), 580-588.

- Shin, D., & Johnson, D. (1978). A vowed happiness as an overall assessment of quality of life. *Social Indicators Research*, 5, 475-492.
- Shore, L. M. & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano & K. M. Kacmar (Eds.). *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp.149-164). Westport, CT: Quorum.
- Starrels, M. E. (1992). The evolution of workplace family policy research. *Journal of Family Issues*, 13, 259-278.
- Swanson, V., & Power, K. G. (1999). Stress, satisfaction and role conflict in dual-doctor partnerships. *Community, Work & Family*, 2, 67–88.
- Sümer, S., Smithson, J., Das Dores Guerreiro, M., & Granlund, L. (2008). Becoming working mothers: Reconciling work and family at three particular workplaces in Norway, the UK, and Portugal. *Community, Work & Family*, 11(4), 365–384.
- Tajfel, H. (1981-83). *Grupos Humanos e Categorias Sociais*, Vol. I e II, Lisboa, Livros Horizonte (tradução portuguesa de: *Human Groups and Social Categories: Studies in Social Psychology*, Cambridge University Press).
- Thoits, P.A. (1995). “Stress, Coping, and Social Support Processes: Where Are We? What Next? *Journal of Health and Social Behavior*, 35, pp. 53-79.
- Vansteenkiste, M., Lens, W. & Deci, E. L. (2006). Intrinsic versus extrinsic goal-contents in self-determination theory: Another look at the quality of academic motivation. *Educational Psychologist*, 41, 19-31.
- Vinokur, A. D., Pierce, P. F., & Buck, C. L. (1999). Work–family conflicts of women in the Air Force: Their influence on mental health and functioning. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 865–878.
- Vintém, J.M. (2008). Inquéritos Nacionais de Saúde: auto-percepção do estado de saúde: uma análise em torno da questão de género e da escolaridade. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 26 (2), 5-16.
- Voydanoff, P. (2004). The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation. *Journal of Marriage and the Family*, 66, pp. 398-412.
- Voydanoff, P. (2005b). Social integration, work–family conflict and facilitation, and job and marital quality. *Journal of Marriage and Family*, 67, 666–679.
- Wadsworth, L. L., & Owens, B. P. (2007). The effects of social support on work-family enhancement and work-family conflict in the Public sector. *Administration Review*, 67, (1), 75- 87.